

**STRATEGI KOLEKTOR DALAM MENGHADAPI NASABAH YANG
BERMASALAH PADA PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT
PEKANBARU**

LAPORAN AKHIR

**Diajukan Untuk Melengkapi Sebagai Syarat Guna Untuk Memperoleh Gelar Ahli
Madya (A.Md) Prodi Perbankan Syariah**



UIN SUSKA RIAU

OLEH:

EVI TAMALA
NIM : 00926008670

PROGRAM STUDI D3

**PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU PEKANBARU
2012**

ABSTRAK

Laporan ini berjudul **“Strategi Debitur Kolektor Dalam Menghadapi Nasabah Yang Bermasalah Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Pekanbaru”**, Permasalahan dalam penelitian ini adalah Strategi Debitur Kolektor Dalam Menghadapi Nasabah Yang Bermasalah Pada PT. BPR Pekanbaru, serta apa saja Tugas dan Wewenang Debt Kolektor Pada PT. BPR Pekanbaru.

Sumber data pada laporan akhir ini adalah data primer dan skunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari tempat atau lokasi penelitian yaitu PT. BPR Pekanbaru. Data skunder merupakan data yang diperoleh dari buku-buku yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah dengan cara: wawancara, riset pustaka dan dokumentasi. Dengan teknik pengumpulan data tersebut setelah data diperoleh, maka data tersebut disajikan kemudian dianalisa dengan menggunakan metode deskriptif analitik yaitu menggambarkan situasi, kondisi, penelitian dengan jalan membahas data-data dan informasi yang diperoleh dengan menghubungkan dengan teori yang didapati.

Adapun strategi debitur kolektor dalam menghadapi nasabah yang bermasalah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Pekanbaru merupakan seseorang yang menagih hutang kepada setiap kreditur. Yaitu dengan tata cara yang baik, seperti debitur mendatangi rumah kreditur, dan melalui media telpon. Jika kreditur terlambat dalam pembayaran pinjaman kredit tersebut, maka debt kolektor akan menagihnya kesetiap nasabah.

Dari penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa strategi debitur kolektor dalam menghadapi nasabah yang bermasalah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Pekanbaru telah di dilakukan sesuai dengan tata cara yang diberikan oleh pihak Bank, dan sesuai dengan teori yang didapatkan seperti mencerminkan sikap yang baik, dan pelayanan yang baik kepada kreditur.

Kesulitan sering kali dihadapi oleh debt kolektor dalam menagih ke setiap nasabah, Jumlah nasabah yang ditagih oleh debt kolektor (kreditur) setiap bulannya mencapai 100 orang nasabah. Apabila kreditur tidak bisa juga melunasi

hutangnya kepada debt kolektor dengan kesepakatan yang telah ditetapkan, maka pihak bank mengeluarkan surat panggilan I, II, dan III dan jaminan yang telah kreditur berikan seperti Sertifikat Tanah, BPKB, dan lain sebagainya akan menjadi hak bank sepenuhnya, selagi debitur tidak bisa melunasi hutangnya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PENGESAHAN BIMBINGAN	
PENGESAHAN PENGUJI	
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
D. Metode Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah Berdirinya PT. BPR Pekanbaru	10
B. Produk-Produk PT. BPR Pekanbaru.....	11
C. Tugas dan Wewenang Staf Operasional PT. BPR Pekanbaru....	15
BAB III TINJAUAN UMUM TENTANG STRATEGI KOLEKTOR	
A. Pengertian Strategi	18
B. Pengertian Debt Kolektor	21
BAB IV STRATEGI KOLEKTOR DALAM MENGHADAPI NASABAH YANG BERMASALAH PADA PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT PEKANBARU MITRA USAHA SAHABAT	
A. Strategi Debt Kolektor Dalam Menghadapi Nasabah yang Macet Pada PT. BPR Pekanbaru	27
B. Apa saja Tugas dan Wewenang Kolektor Dalam Menghadapi Nasabah Yang Bermasalah Pada PT. BPR Pekanbaru	31
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	36
B. Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
BIOGRAFI PENULIS	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang memegang peranan penting suatu Negara sebab perkembangan dan kemajuan Negara tidak akan terlepas dari bank sebagai lembaga keuangan. peranan bank diindonesia dapat dilihat secara nyata dalam setiap sektor pembangunan melalui berbagai macam kegiatan yang dilakukan oleh bank tersebut sesuai dengan fungsinya sebagai lembaga keuangan.¹

Menurut undang-undang perbankan No 10 tahun 1998 tanggal 10 november tahun 1998 tentang perbankan yang dimaksud dengan Bank adalah” badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syari’ah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.²

Dalam pemenuhan kebutuhan itu, bukan saja kebutuhan hidup orang perorangan yang harus dipenuhi, tetapi juga kebutuhan hidup bersama, kebutuhan masyarakat, kebutuhan negara dan akhirnya kebutuhan internasional yang meliputi manusia sedunia.

¹ Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta :PT. Grafindo Persada, 2001), hal. 23.

² Dahlan Siamet, *Manajemen Lembaga Keuangan*, (Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2001) Cet. Ke-1, Jilid 2, h. 87.

Peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu Negara bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu Negara. oleh karena itu, kemajuan suatu bank disuatu Negara dapat dijadikan ukuran kemajuan Negara yang bersangkutan. semakin maju suatu Negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan Negara tersebut. artinya, keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintahan dan masyarakat.³

Bank bagi masyarakat yang hidup di Negara-negara maju, seperti negara-negara di Eropa, Amerika, dan Jepang sudah merupakan suatu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi. Bank merupakan mitra dalam rangka memenuhi semua kebutuhan keuangan mereka sehari-hari. Dan juga sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti, tempat mengamankan uang, melakukan investasi, pengiriman uang, melakukan pembayaran, atau melakukan penagihan.⁴

Bagi suatu negara bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian. Oleh karena itu, peran perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu negara. Berbeda dengan di negara-negara berkembang, seperti indonesia, pemahaman tentang bank di negara ini belum utuh. Sebagian masyarakat hanya memahami bank sebatas tempat dan meminjam uang belaka. Bahkan terkadang sebagian masyarakat sama sekali belum memahami fungsi bank seutuhnya, sehingga tidak heran jika pandangan mereka tentang bank sering diartikan secara

³ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT Raja Grafindo persada 2004), cetakan 3. hal 1.

⁴ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana, 2005), cet. 2, hlm. 10.

keliru, selebihnya bnyak masyarakat yang tidak paham sama sekali tentang dunia perbankan.⁵

Pelayanan dan etika pemasaran produk jasa bank harus dilakukan dengan baik dan benar sehingga mendapat simpati dan menarik bagi masyarakat calon nasabah bank bersangkutan. Apabila pelayanan dan etika bank dilakukan dengan baik dan benar maka pemasaran produknya diharapkan akan berhasil baik pula.

Pelayanan dan etika bank sangat penting karena dengan adanya pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank-bank saingan. Jika masyarakat simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank itu akan lebih lancar. Pelayanan dan etika juga merupakan daya penarik bagi calon basabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antar sesama bank.

Bank BPR Pekanbaru sampai saat ini telah menyalurkan kredit yang terdiri dari Kredit Usaha Kecil (KRUCIL), Kredit *Konsumsi*, Kredit Bakulan, dan Kredit Anggota Koperasi. Kredit yang disalurkan ini berasal dari pemerintah kota pekanbaru.⁶

Kredit Usaha Kecil (Krucil) yaitu kredit yang diberikan kepada masyarakat baik perorangan maupun kelompok, yang mempunyai usaha untuk memenuhi kebutuhan investasi dan modal kerja usaha. Adapun usaha yang bisa dibiayai oleh kredit usaha kecil ini antara lain seperti perkebunan sawit, karet dan sebagainya, industri kecil meliputi usaha perabot, indistri makanan seperti usaha tempe, tahu,

⁵ *Ibid.*

⁶ Dokument PT. BPR Pekanbaru

usaha perbengkelan dan banyak lagi usaha kecil dan menengah yang bisa dibiayai oleh fasilitas kredit krucil asalkan usaha tersebut tidak bertentangan dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Dalam penyaluran kredit usaha kecil (Krucil) pada penerima kredit atau dalam hal ini nasabahnya. Bank BPR Pekanbaru selaku Debitur harus benar menganalisis para kreditur baik secara intern maupun ekstern. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dikemudian hari.

Sebelum pinjaman dana tersebut disalurkan kepada nasabah, masing-masing pihak (Pihak Bank dengan Nasabah Peminjam) telah mufakat untuk mengadakan perjanjian yang dituangkan dalam perjanjian kredit dengan tulisan. Salah satu dalam perjanjian tersebut adalah suku bunga pinjaman penerima kredit wajib membayar kepada Bank, pokok pinjaman ditambah dengan bunga kredit sebesar 16% pertahun yang telah diperhitungkan secara tetap.

Dilihat dari suku bunga tersebut jika dibandingkan dengan bank-bank besar lainnya seperti Bank Riau, BNI dan lainnya maka suku bunga di PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Pekanbaru lebih tinggi dari bank-bank tersebut. Dengan demikian PT. BPR Pekanbaru akan menghadapi persaingan yang ketat dalam memasarkan produk pinjamannya kepada masyarakat atau nasabah. Hal itu disebabkan oleh nasabah pasti akan menggunakan pinjaman ke bank yang mempunyai suku bunga pinjaman yang relatif lebih rendah.

Salah satu upaya PT. BPR Pekanbaru dalam meningkatkan mitra usaha sahabatnya adalah dengan cara mewujudkan visi dan misi PT. BPR Pekanbaru dengan setulus hati, PT. BPR Pekanbaru berusaha memenuhi kebutuhan nasabah

dengan produk yang ditawarkan. Salah satu produk yang ditawarkan PT. BPR Pekanbaru adalah kredit yang dipinjamkan kepada nasabah. Seseorang yang meminjamkan uang ke Bank atau koperasi, kemudian pinjaman tersebut dibayar satu kali dalam sebulan.

Jika nasabah terlambat dalam pembayaran pinjaman kredit tersebut, maka debt kolektor akan menagihnya ke setiap nasabah. Debt kolektor merupakan seseorang yang menagih hutang kepada setiap nasabah.

Mengingat Bank merupakan perusahaan dibidang jasa dan lembaga kepercayaan masyarakat, maka citra bank itu sendiri harus baik dalam menjaga image bagi masyarakat. Terutama sekali yang harus dijaga adalah nama baik Bank itu sendiri. Contohnya dalam melayani nasabah harus ramah, kecepatan pelayanan, berpenampilan yang sopan didepan nasabah, dan tempatnya yang strategis dan luas.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui tentang tata cara debitur kolektor kepada nasabah. Pada laporan tugas akhir ini penulis memberikan judul **“STRATEGI KOLEKTOR DALAM MENGHADAPI NASABAH YANG BERMASALAH PADA PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT PEKANBARU MITRA USAHA SAHABAT”**

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penelitian ini dapat diambil suatu permasalahan yang dihadapi yaitu:

- 1 Bagaimana Strategi Debitur Kolektor Dalam Menghadapi Nasabah Yang Bermasalah Pada PT. BPR Pekanbaru.
- 2 Apa saja Tugas dan Wewenang Debitur Kolektor Pada PT. BPR Pekanbaru

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana Strategi Debt Kolektor Dalam Menghadapi Nasabah yang Bermasalah Pada PT. BPR Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui Masalah yang dihadapi Nasabah Pada PT. BPR Pekanbaru.

2. Kegunaan penelitian ini adalah

- a. Bagi penulis untuk menambah wawasan khususnya tentang Strategi Debt Kolektor dalam menghadapi nasabah yang bermasalah pada PT. BPR Pekanbaru.
- b. Salah satu syarat menyelesaikan pendidikan pada program D.III Jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

D. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Adapun penelitian ini dilakukan pada PT. Bank BPR Pekanbaru yang beralamat di Jl. Jend Sudirman Pekanbaru.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah staf karyawan dan nasabah PT. Bank BPR Pekanbaru. Sedangkan yang menjadi objeknya adalah Strategi Debt Kolektor Dalam Menghadapi Nasabah yang Bermasalah Pada PT. Bank BPR Pekanbaru.

3. Sumber Data

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari observasi dan wawancara dari karyawan pada PT. Bank BPR Pekanbaru.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang penulis peroleh dari Informasi-informasi yang berkaitan dengan penelitian ini dan buku-buku referensi.

4. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pimpinan dan seluruh karyawan pada PT. Bank BPR Pekanbaru. yang berjumlah sebanyak 5 orang yang akan dijadikan sampel.

5. Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data, penulis mempergunakan beberapa teknik antara lain :

- a. Wawancara, yaitu melakukan wawancara langsung dengan nara sumber atau responden guna melengkapi data yang diperlukan.

- b. Observasi, yaitu penulis langsung ke lokasi penelitian untuk melihat dan mengamati gejala dan fenomena yang terjadi dilapangan.
- c. dokumentasi, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari dokumen-dokumen atau arsip yang berasal pada PT. Bank BPR Pekanbaru yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
- d. Studi pustaka, yaitu mengambil dari buku-buku yang berkaitan dengan apa yang peneliti teliti.

6. Analisa Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisa data secara deskriptif analisis, yakni setelah semua data telah berhasil penulis kumpulkan, maka penulis menjelaskan secara rinci dan sistematis sehingga dapat tergambar secara utuh dan dapat dipahami secara jelas kesimpulan akhirnya.

7. Metode Penulisan

- a. Metode Deduktif, yaitu mengumpulkan fakta-fakta umum kemudian dianalisis dan diuraikan secara khusus.
- b. Metode Induktif, yaitu mengumpulkan fakta-fakta khusus kemudian dianalisis dan diuraikan secara umum.
- c. Metode Deskriptif, yaitu mengungkapkan uraian fakta yang diambil dari lokasi penelitian.

E. Sistematika Penulisan

Untuk lebih jelas dan mudah dipahami pembahasan dalam penelitian ini, penulis memaparkan penulisan secara sistematis sebagai berikut :

- BAB I : PENDAHULUAN, yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian serta sistematika penulisan.
- BAB II : GAMBARAN UMUM PT. BANK BPR PEKANBARU, yang meliputi gambaran umum tentang sejarah beridirinya PT Bank BPR Pekanbaru, Visi dan Misi PT. Bank BPR Pekanbaru, serta Struktur Organisasi PT Bank BPR Pekanbaru.
- BAB III : TINJAUAN TEORITIS, yang meliputi pengertian Strategi, Debt kolektor.
- BAB IV : PEMBAHASAN, yang meliputi Strategi Debt Kolektor Dalam Menghadapi Nasabah yang Bermasalah pada PT. Bank BPR Pekanbaru, serta Masalah yang dihadapi Nasabah pada PT. Bank BPR Pekanbaru.
- BAB V : PENUTUP, yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB II
GAMBARAN UMUM
PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) PEKANBARU
MITRA USAHA SAHABAT

A. Sejarah PT. Bank Perkreditan Rakyat Pekanbaru.

Bank Perkreditan Rakyat Pekanbaru adalah Perseroan Terbatas Bank Perkreditan Rakyat Pekanbaru, yang modalnya baik seluruhnya maupun sebagian merupakan kekayaan pemerintah kota pekanbaru yang dipisahkan, yang selanjutnya disingkat dengan PT. BPR Pekanbaru.

PT. Bank Perkreditan Rakyat Pekanbaru didirikan pada tanggal 23 Juli 2007, dan diresmikan pada tanggal 15 Agustus 2007. Dengan modal minimal Rp. 5 Milyar. Pendirian PT. BPR Pekanbaru dibawah kepemimpinan bapak walikota Drs. H. Herman Abdullah, MM, untuk memajukan sektor usaha mikro dan usaha kecil agar dapat berkembang menjadi usaha mandiri.

Kantor Pusat PT. Bank Perkreditan Rakyat Pekanbaru terletak dijalan Jenderal Sudirman Perkantoran Square Blok A/5 dan mempunyai 3 (tiga) unit pelayanan yaitu Unit Pelayanan Kantor Walikota yang beralamat dijalan Jenderal Sudirman No. 464 Komplek Perkantoran Walikota. Sementara Unit Pelayanan Tenayan Raya beralamat dijalan Lintas Timur Samping Polsek Tenayan Raya dan Unit Pelayanan terakhir beralamat dijalan Soebrantas KM. 15 No. 59.

Visi:

- Membangun Usaha Mikro dan Usaha Kecil Menjadi Usaha Mandiri.

Misi

- Memberikan pelayanan maksimal bagi usaha mikro bakulan yang belum dapat menikmati jasa pelayanan perbankan yang murah, cepat dan mudah.
- Membantu usaha mikro, kecil dan menengah dalam memperoleh kesempatan berusaha.
- Membantu program pemerintah kota Pekanbaru dalam pelaksanaan pengentasan kemiskinan.
- Membantu program pemerintahan kota Pekanbaru dalam pengembangan ekonomi kerakyatan dalam peningkatan taraf hidup.

B. Produk-Produk PT. BPR Pekanbaru

1. Tabungan

Adalah simpanan nasabah yang diselenggarakan oleh PT. BPR Pekanbaru dengan nama TAMARU (Tabungan Masyarakat Pekanbaru) dan Sikemas (Simpanan Kesejahteraan Masyarakat) yang mana sikemas ditujukan kepada nasabah yang mempunyai tabungan kelompok yang bergerak dibidang Lembaga Keswadayaan Masyarakat (LKM).

Sebelum membuka rekening nasabah terlebih dahulu mengisi formulir pembukaan rekening sebagai pendukung nasabah yang meliputi:

1. Identitas Pribadi

- Nama Lengkap
- Jenis Kelamin
- Tempat tanggal lahir
- Alamat lengkap dengan kota dan propinsi

- Agama
- Nomor telepon
- Kewarganegaraan
- Tanda pengenal (nomor KTP/SIM/Pasport)
- NPWP pribadi
- Status nikah (lajang, menikah, janda/duda)
- Status rumah
- Pendidikan terakhir
- Penghasilan perbulan
- Rekening pada bank lain

2. Identitas Keluarga

- Nama Ayah Kandung
- Nama Ibu Kandung
- Nama Ahli Waris/Hubungan
- Identitas Ahli Waris
- Alamat Orang Tua

3. Identitas Perusahaan

- Nama Perusahaan
- Jenis Usaha
- Akta Pendirian
- Izin Legalitas Usaha

4. Khusus Deposito

- Nominal setoran

- Jangka waktu Deposito (1,3,6 dan 12 bulan)
- Pembayaran Bunga (tunai, pindah bukukan ke rekening tabungan)
- Diperpanjang Otomatis (ya/tidak)

5. Specimen Tanda Tangan

6. Tanda Tangan Nasabah Pembuka Rekening

2. Deposito Rupiah

Adalah suatu bentuk simpanan dari pihak ketiga (deposan) kepada Bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu menurut perjanjian antara deposan dengan Bank (1,3,6 bulan dan 12 bulan). Dengan tingkat suku bunga umum 9.00%. tingkat suku bunga berjangka ditentukan berdasarkan jumlah nominal dan jangka waktu deposito adalah sebagai berikut:

- Nominal 5 juta-50juta jangka waktu 1 bulan bunganya adalah sebesar 7.25 % / tahun.
- Nominal diatas 50 juta-100 juta jangka waktu 1 bulan bunganya adalah sebesar 7.50 % / tahun. Sedangkan jangka waktu 3,6,12 bulan bunganya adalah sebesar 7.75 % / tahun.
- Nominal diatas 100 juta-500 juta jangka waktu 1 bulan bunganya adalah 7.75% / tahun. Sedangkan jangka waktu 3,6,12 bulan bunganya sebesar 8.00% / tahun.
- Nominal diatas 500 juta-100 juta jangka waktu 1 da 3 bulan tidak diterima. Sedangkan jangka waktu 6 da 12 bulan diberikan bunga sebesar 8.00 % / tahun

3. Kredit

Dasar dari kegiatan memberi kredit adalah kepercayaan. Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia, kredit adalah pinjaman sampai batas tertentu yang diizinkan oleh bank atau badan lain.

Menurut Undang-Undang Perbankan No. 10 tahun 1998 kredit adalah penyediaan uang tau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian penyaluran kredit.

Jenis-jenis kredit yang ada pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Pekanbaru sebagai berikut:

- Kredit Usaha Kecil (KRUCIL), yaitu kredit yang diberikan kepada masyarakat baik perorangan maupun kelompok, yang mempunyai usaha untuk memenuhi kebutuhan investasi dan modal kerja usaha.
- Kredit Alternative Konsumtif (KREATIF), yaitu kredit yang diberikan bagi golongan berpenghasilan tetap yang bekerjasama dengan PT. BPR Pekanbaru, dengan plafond Rp.5 juta s/d 100juta dengan jangka waktu s/d 36 bulan dan suku tetap 18%.
- Kredit Bakulan (Bekerjasama Dengan Koperasi)

C. Tugas dan Wewenang Staf Operasional PT. BPR Pekanbaru

Bagian operasional BPR Pekanbaru dipimpin oleh seorang kepala bagian dan terdiri dari 5 seksi yang terdiri dari:

1. Seksi ADM Kredit

Merupakan bagian yang mengatur proses pencairan kredit. Adapun tahapan yang dilakukan bagian Administrasi Kredit yaitu setelah kredit disetujui oleh Pimpinan Cabang selanjutnya mendaftarkan, memberikan pelayanan administrasi kepada nasabah atau calon nasabah kredit, melaksanakan proses akad kredit dengan nasabah kredit, menyimpan berkas-berkas kredit, memberikan penjelasan kepada calon debitur dan debitur mengenai hak kewajiban.

Pejabat administrasi kredit dibantu oleh Account Office yang bertugas menghimpun dana, menganalisa calon debitur, memeriksa langsung usaha calon debitur, dan melakukan taksasi agunan atau proses kredit.

2. Akuntansi

Akuntansi merupakan bagian yang terpenting dalam bank guna mengatur antar aktiva dan pasiva (keseimbangan antara neraca dan transaksi). yang mana tugasnya mengelola pembukuan bank, melaksanakan verifikasi atas pembukuan yang telah dilakukan sehingga dapat mengetahui kekeliruan dalam pembukuan dalam waktu yang relative singkat, serta mengelola sistem pembukuan agar dapat berjalan dengan lancar.

3. Seksi Kas atau Teller

Yaitu bertugas sebagai penerima dalam menerima setoran. Prosedur sistem kerja teller yaitu nasabah terlebih dahulu mengisi slip setoran (tabungan/kredit),

penarikan yang berupa tanggal, nomor rekening, nam pemilik rekening, nam penyeter atau penarikan, alamat, jumlah setoran/tarikan dan tanda tangan. Kemudian kasir menginputnya keaplikasi dan memvalidasi slip, mencetak buku tabungan dan diberi cap/stempel, kertas satu untuk head teller dan kertas dua untuk nasabah. Sedangkan untuk slip setoran kredit kertas dua untuk teller dan kertas tiga untuk nasabah.

Tugas-tugas kasir penerima dan menerima suatu setoran dapat dirumuskan seperti:

- a. Memeriksa jumlah uang tunai dengan menghitungnya sungguh-sungguh.
- b. Memastikan bahwa semua uang adalah mata uang asli.
- c. Mengwas bahwa semua item-item yang diterima dalam setoran itu adalah item-item tunai.
- d. Mengeluarkan tanda terima untuk setoran itu.

Seksi kas disebut juga head teller atau petugas yang melayani transaksi-transaksi teller baik penarikan kas dari kas khasanah maupun penyeteroran oleh teller ke kas khasanah. Selain itu tugasnya adalah mengecek semua voucher-voucher (penarikan dan setoran) dari semua teller. Berikutnya yaitu menghitung kas dan membukukan kas. Dan juga melakukan transaksi giro ke bank-bank lain yang bekerja sama dengan PT. BPR Pekanbaru.

4. Seksi Customer Services

Costumer Service merupakan Frontliner bagi suatu bank terutama di PT. BPR Pekanbaru, yang mana tugas utamanya adalah melayani nasabah yang akan membuka tabungan, dan deposito, sehingga terciptanya kondisi yang baik dalam

hubungan antara bank dan nasabah. Unit Pelayanan Nasabah juga (Customer Services) juga wajib memelihara data nasabah dengan baik dan menjaga kerahasiaan data nasabah tersebut.

5. Seksi Umum

Bagian ini merupakan bagian yang mengatur atau memenuhi semua keperluan dan kebutuhan baik untuk pegawai (perlengkapan kerja) ataupun kantor, termasuk mengadministrasikan semua apa yang diterima atau dikeluarkan oleh kantor dan terutama sekali masalah pembiayaan.

BAB III

STRATEGI DEBITUR KOLEKTOR

A. Pengertian Strategi

Strategi adalah tindakan yang bersifat senantiasa meningkat (*incremental*) dan terus menerus serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan dimasa depan.¹

Strategi merupakan rencana berskala besar bagi manajemen organisasi yang berorientasi jangkauan masa depan yang jauh yang ditetapkan sedemikian rupa sehingga memungkinkan organisasi berintraksi secara efektif dengan lingkungan dalam kondisi persaingan yang kesemuanya diarahkan pada optimalisasi pencapaian tujuan dan berbagai sasaran orag bersangkutan.²

Strategi juga merupakan seleksi atas pasar sasaran, penentuan posisi bersaing dan pengembangan suatu marketing mix yang efektif untuk mencapai dan melayani konsumen-konsumen yang telah dipilih.³ Kepuasan konsumen berhubungan erat dengan keadaan produk jasa perusahaan yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan perusahaan. Keadaan produk terkait dengan kualitas produk tersebut, dalam hal ini kualitas merupakan jaminan yang terbaik kesetiaan konsumen. Kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan

¹Umar, *Strategi Manajemen in Action*, (Yogyakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama,2003). Cet ke-1 hal.31.

²David J Hunger, dkk, *Manajemen Strategi*, (Yogyakarta: ANDI, 2001). Cet 1 hal.247

³Murti Sumari, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Liberty, 2002), hal.167

konsumen yang lebih tinggi sekaligus mendukung harga lebih tinggi dan sering juga biaya yang lebih rendah.

Dari definisi diatas maka ada beberapa unsur yang penting dalam penyusunan strategi yaitu:

- a. Strategi adalah satu kesatuan rencana perusahaan yang komprehensif dan terpadu yang diperlukan untuk pencapaiannya tujuan perusahaan.
- b. Dalam penyusunan strategi perlu dihubungkan dengan lingkungan perusahaan dimana keadaan lingkungan sangat menentukan suatu kekuatan dan kelemahan perusahaan, agar dapat disusun kekuatan strategi perusahaan.

Strategi adalah pola-pola berbagai tujuan serta kebijaksanaan dasar dan rencana-rencana untuk mencapai tujuan tersebut, dirumuskan sedemikian rupa sehingga jelas usaha apa yang akan dilaksanakan untuk perusahaan, demikian juga sifat perusahaan baik sekarang maupun yang akan datang.⁴

Dalam bukunya Jemsly Hutabarat dan Martani Huseini yang berjudul Pengantar Manajemen Strategik Kontemporer dituliskan beberapa pengertian strategi dalam bidang manajemen oleh beberapa ahli pengarang diantaranya, Gerry Jhonson & Kevan Scholes' mendefinisikan strategi sebagai arah dan cakupan jangka panjang organisasi untuk mendapatkan keunggulan melalui konfigurasi sumber daya dalam lingkungan yang berubah untuk mencapai kebutuhan pasar dan memenuhi pihak yang berkepentingan⁵.

⁴Supriono, *Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis*, (BPFE, Yogyakarta, 1991)

⁵Jemsly Hutabarat dan Martani Huseini, *Pengantar Manajemen Strategik Kontemporer*, (Jakarta : PT .Elex Media Komputindo, 2006), Cet. 1, h. 18.

Henry Mintzberg mendefinisikan strategi sebagai 5 P yaitu : Strategi sebagai Perspektif, strategi sebagai Posisi, strategi sebagai perencanaan, strategi sebagai pola kegiatan, strategi sebagai “penipuan” (ploy) yaitu muslihat rahasia. Strategi sebagai perspektif, Dimana strategi dalam bentuk misi, misi menggambarkan perspektif kepada semua aktivitas. Sebagai posisi dimana dicari pilihan untuk bersaing. Sebagai perencanaan, dalam hal strategi menentukan tujuan performasi perusahaan. Sebagai pola kegiatan, dimana didalam strategi dibentuk suatu pola, yaitu umpan balik dan penyesuaian.⁶

Pernyataan strategi secara eksplisit merupakan kunci keberhasilan dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis. Strategi memberikan kesatuan arah bagi semua anggota organisasi. Bila konsep strategi tidak jelas, maka keputusan yang diambil akan bersifat subyektif atau berdasarkan intuisi belaka dan mengabaikan keputusan yang lain.

Strategi merupakan cara untuk mencapai sasaran jangka panjang. Strategi yang digunakan dalam menjalankan kegiatan usaha dapat termasuk perluasan geografis, diversifikasi, akuisisi, pengembangan produk, penetrasi pasar, pengurangan, divestasi, likuidasi, dan usaha patungan. Sasaran dapat ditentukan sebagai hasil yang spesifik yang ingin dicapai sebuah organisasi dengan melakukan misi dasarnya. Jangka panjang berarti lebih dari satu tahun. Sasaran perlu untuk keberhasilan organisasi karena menyatakan arah, membantu dalam evaluasi, menciptakan sinergi, mengungkapkan prioritas, memfokuskan koordinasi, dan menyediakan dasar untuk perencanaan, pengorganisasian,

⁶ *Ibid.*

memotivasi, dan mengendalikan aktivitas secara efektif. Sasaran harus menentang, dapat diukur, konsisten, pantas, dan jelas.

Dari berbagai pengertian dan definisi mengenai strategi, secara umum dapat didefinisikan bahwa strategi itu adalah rencana tentang serangkaian manuver, yang kasat mata maupun yang tidak kasat mata, untuk menjamin keberhasilan suatu tujuan.⁷

B. Pengertian Debt Kolektor (Debitur)

Mendengar kata debt collector (DC), pasti yang terpikir oleh kita adalah orang yang galak, kasar, tidak tau sopan santun, dan lain-lainnya yang cenderung negatif. Debt kolektor merupakan seseorang yang menagih hutang kepada setiap nasabah.⁸

Pada umumnya dunia collector atau yang lebih dikenal sebagai DC, tidaklah seseram seperti apa yang kita bayangkan oleh masyarakat pada umumnya. Dunia collector sebenarnya cukup luas dan memiliki cara kerja yang berbeda pula. cara kerja tersebut, berdasarkan pada lama tunggakan si kreditur.

Cara kerja atau tingkatan collector secara umum adalah sebagai berikut :

1. Desk collector

Level ini merupakan level pertama dari dunia collector, dan cara kerja yang dilakukan oleh collector-collector ini adalah hanya mengingatkan tanggal jatuh tempo dari cicilan kreditur dan dilakukan dengan media telepon. Biasanya pada level ini collector hanya berfungsi sebagai pengingat (reminder) bagi kreditur atas

⁷ *Ibid.*

⁸ <http://purbantoro.wordpress.com/2008/11/13/debt collector>. 19 juli 2012.10.30

kewajiban membayar cicilan. Bahasa yang digunakan sangat sopan dan halus, mengingat orientasinya sebagai pelayan nasabah.

2. Juru Tagih

Level ini merupakan kelanjutan dari level sebelumnya, apabila ternyata debitur yang telah dihubungi tersebut belum melakukan pembayaran, sehingga terjadi keterlambatan pembayaran.

Cara yang dilakukan oleh collector pada level ini adalah mengunjungi debitur dengan harapan mengetahui kondisi debitur beserta kondisi kuangnya. Pada level ini, collector biasanya memberikan pengertian secara persuasif mengenai kewajiban debitur dalam hal melakukan pembayaran angsuran. Hal-hal yang dijelaskan biasanya mengenai akibat yang dapat ditimbulkan apabila keterlambatan pembayaran tersebut tidak segera diselesaikan.

3. Collector remedial

Apabila ternyata debitur masih belum melakukan pembayaran, maka tunggakan tersebut akan diberikan kepada level yang selanjutnya yaitu juru sita (collector remedial). Pada level ini yang memberikan kesan negatif mengenai dunia dunia *collector*, karena pada level ini sistem kerja collector adalah dengan cara mengambil barang jaminan (bila kredit yang disepakati memiliki jaminan) debitur.

Cara yang dilakukan dan perilaku collector pada level ini tergantung dari tanggapan debitur mengenai kewajibannya, dan menyerahkan jaminannya dengan penuh kesadaran, maka dapat dipastikan bahwa collector tersebut akan bersikap

baik dan sopan. Namun apabila debitur ternyata tidak memnberikan itikad baik untuk menyerahkan barang jaminannya, maka collector tersebut ddengan sangat terpaksa akan melakukan kewajibannya dan menghadapi tantangan dari debitur tersebut. Yang dilakukannya pun bervariasi mulai dari membentak, merampas dengan paksa dan lain sebagainya, dalam menggertak debitur. Namun apabila dilihat dari segi hukum, collector tersebut tidak dibenarkan apabila sampai melakukan perkara pidana, seperti memukul, merusak barang dan lain sebagainya, atau bahkan hal yang terkecil yaitu mencemarkan nama baik debitur.

Debt collector adalah pihak ketiga yang menghubungkan antara kreditur dan debitur dalam hal penagihan kredit, Penagihan tersebut hanya dapat dilakukan apabila kualitas tagihan kartu kredit dimaksud telah termasuk dalam kategori kolektibilitas diragukan atau macet berdasarkan kolektibilitas yang digunakan oleh industri kartu kredit di Indonesia. Hal ini tercantum dalam Surat Edaran Bank Indonesia no.7/60/DASP Tahun 2005 Bab IV angka 1 dan 2 yang isinya berbunyi sebagai berikut :

2. Dalam hal Penerbit menggunakan jasa pihak lain dalam melakukan penagihan transaksi Kartu Kredit, maka
 - a. Penagihan oleh pihak lain tersebut hanya dapat dilakukan apabila kualitas tagihan Kartu Kredit dimaksud telah termasuk dalam kategori kolektibilitas diragukan atau macet berdasarkan kriteria kolektibilitas yang digunakan oleh industri Kartu Kredit di Indonesia, dan

- b. Penerbit wajib menjamin bahwa penagihan oleh pihak lain tersebut, selain wajib dilakukan dengan memperhatikan ketentuan pada angka 1, juga wajib dilakukan dengan cara-cara yang tidak melanggar hukum.

Keuntungan dan Kerugian Penggunaan Debt Collector Dalam melakukan penagihan, bank pemberi kredit menggunakan pihak ketiga (debt collector) sebagai pelaksana penagihan. Dengan kata lain bank penerbit menyetujui, mendukung, dan bertanggung jawab atas kelakuan debt collector. Dalam hal ini terdapat keuntungan dan kerugian dalam menggunakan jasa debt collector.

1. Keuntungan

- a. Membantu manajemen bank dalam pengawasan arus kas dan membenahan manajemen arus kas yang lebih baik.
- b. Bank mampu menyeimbangkan antara target penjualan dan collectibility dari client.
- c. Angsuran cepat terkumpul karena menggunakan pihak yang khusus menanganinya.

2. Kerugian

- a. Dalam memenuhi targetnya, tak jarang perilaku debt collector mengarah kepada tindak pidana, ini dapat mencoreng nama baik pihak bank.
- b. Debitur akan beranggapan bahwa mekanisme kerja debt collector adalah mencerminkan bank terhadap nasabahnya.

Solusi Penanganan Debt Collector, Ada tiga masalah yang sering dikomplain oleh konsumen terhadap bank penerbit kartu kredit, yaitu masalah bunga tagihan kartu kredit, penyampaian informasi yang tidak transparan oleh

bank penerbit dan masalah penagih hutang (debt collector). Dalam hal masalah bunga tagihan kartu kredit, hal ini merupakan keteledoran konsumen dalam penggunaan kartu kredit. Menurut data, konsumen pengguna kartu kredit sebenarnya sudah tidak mampu untuk membayar tagihan kartu kredit.

Namun, bukan berarti pihak nasabah saja yang dapat dipersalahkan dalam kasus semacam ini. Bank seharusnya juga bertanggung jawab sebagai pihak yang menerbitkan kartu kredit. Tidak sedikit bank penerbit kartu kredit yang royal dalam menerbitkan kartu kredit kepada seseorang yang tidak memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam aplikasi kartu kredit.

Selain permasalahan diatas, bank penerbit kartu kredit kerap kali tidak terbuka dalam member informasi sebab akibat dalam penggunaan kartu kredit. Misalnya, tentang kemudahan dan fasilitas penggunaan kartu kredit yang di berikan. Seringkali kemudahan-kemudahan itu tidak diimbangi dengan kemungkinan-kemungkinan yang pahit terhadap pemakaian kartu kredit seperti bunga yang tinggi dan prosedur penutupan kartu kredit. Konsumen sangat susah untuk menutup kartu kredit, di samping pihak bank sendiri yang tidak akomodatif. Masalah lainnya adalah debt collector. Kemungkinan terburuk bagi penunggak tagihan kartu kredit adalah didatangi satu atau beberapa orang debt collector. Mereka inilah yang akan melakukan penagihan.

Jika penunggak ini tetap tidak mampu melunasi tagihan kartunya, debt collector yang diperintah oleh bank penerbit kartu kredit akan mengambil sejumlah barang baik bergerak maupun tidak bergerak sebagai jaminan. Jika penunggak telah melunasinya, maka jaminan itu akan dikembalikan. Jika tidak,

tentu saja barang itu lenyap nilai barang yang diambil setara dengan jumlah tunggakan.

1. Mengarah ke Pidana

Perilaku debt collector saat ini masih menjadi masalah serius yang belum ada penanganannya. Di satu sisi konsumen merasa terganggu dengan ulah penagih utang tersebut. Di sisi lain debt collector sebagai utusan bank bertanggung jawab atas tunggakan-tunggakan hutang yang bisa merugikan bank.

Masalahnya, belum ada batasan dan aturan yang jelas tentang tata cara penagihan oleh seorang debt collector. Saat ini yang ada hanya sebatas pada aturan bank masing-masing.

2. Penyelesaian secara patut

Filosofi yang menyatakan bahwa "utang akan dibawa mati" tetap berlaku dalam penyelesaian kredit macet, yang berarti tanggung jawab debitur untuk menyelesaikan pembayaran tunggakan harus tetap dipenuhi. Penyelesaian kredit macet seharusnya lebih terfokus pada pihak bank serta konsumen yang bersangkutan secara langsung karena pada waktu aplikasi kedua pihak tersebut yang bertindak sebagai subyek hukum.

Terkait dengan hal tersebut, Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah menyatakan bahwa bank berkewajiban menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis mengenai penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan, serta pemantauan penyelesaian pengaduan. Bank juga berkewajiban melaporkan penanganan dan penyelesaian pengaduan secara triwulan kepada Bank Indonesia.

BAB IV
STRATEGI DEBITUR KOLEKTOR DALAM MENGHADAPI NASABAH
YANG BERMASALAH PADA PT. BANK PERKREDITAN
RAKYAT PEKANBARU

A. Strategi Debt Kolektor Dalam Menghadapi Nasabah Yang Bermasalah Pada PT. BPR Pekanbaru

Adapun strategi debt kolektor dalam menghadapi nasabah yang bermasalah pada PT. BPR pekanbaru adalah:¹

1. Debt kolektor Datang Kerumah

Hal yang pertama yang dilakukan Debt Collector adalah datang kerumah menagih secara sopan dan baik-baik dalam hal ini debt kolektor menetapkan tanggal bayar, dan tanggal jatuh tempo tersebut. Apabila kreditur belum melakukan pembayaran, debt kolektor akan menunggu di rumah kreditur, Oleh karena itu, dalam praktiknya sikap dan perilaku seorang debt kolektor yang harus ditunjukkan atau yang harus dijalankan pada setiap kreditur adalah sebagai berikut:

- ❖ Memberi kesempatan nasabah berbicara, artinya debt kolektor memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan pendapatnya.
- ❖ Dengarkan baik-baik, selama nasabah mengemukakan pendapatnya debt kolektor dengar dan menyimak baik-baik tanpa membuat gerakan yang

¹Riki Maulana SE. Debt Kolektor PT. BPR Pekanbaru, *Wawancara*, (18 juli 2012)

dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.

- ❖ Jangan menyela pembicaraan, sebelum nasabah selesai bicara debt kolektor dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Diusahakan nasabah sudah benar-benar selesai bicara baru debt kolektor menanggapinya.
- ❖ Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara, pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara. Pertanyaan tersebut harus menggunakan bahasa yang baik dan jelas.
- ❖ Bersikaplah rileks, santai, dan tidak tegang dalam menghadapi nasabah dan jangan mengkritisi nasabah.
- ❖ Jangan marah dan jangan mudah tersinggung, cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian debt kolektor jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertemperamen tinggi. Usahakan tetap sabar dalam melayaninya.
- ❖ Jangan berprasangka buruk terhadap nasabah.
- ❖ Hargai setiap usul yang diberikan nasabah.
- ❖ Jangan mendebat nasabah, jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah.
- ❖ Jaga sikap sopan, ramah, dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap

terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

- ❖ Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya, sebaiknya debt kolektor tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

Oleh karena itu sikap dan perilaku seorang debt kolektor merupakan bagian yang penting dalam menghadapi kreditur yang bermasalah. Dalam menagih hutang kepada kreditur, debt kolektor harus mempunyai etika untuk mencerminkan sikap yang baik kepada kreditur, Karena untuk menjaga nama baik PT. BPR.

2. Media Telepon

Dalam hal ini, bahasa yang digunakan debt kolektor sangat sopan dan halus, menimbang sebagai pelayanan nasabah. Apabila debt kolektor telah menghubungi kreditur, debitur berjanji terlebih dahulu untuk melakukan penagihan hutang tersebut. Jika perjanjian telah ditetapkan antara debt kolektor dengan kreditur, maka debt kolektor akan menagihnya kepada kreditur sesuai dengan perjanjian yang telah disepakat.²

Debt Collector bukanlah sebuah kutukan tetapi ini adalah peluang sesuai dengan karakter diri dimana mungkin alam dan kondisi geografis, permasalahan nya dimana dengan kekuatan fisik untuk mendapatkan uang atau makanan sehingga Komunitas ini tertarik dengan profesi ini karena dengan kekuatan fisik,

² Yul Gagarin A,Md. Debt Kolektor PT. BPR Pekanbaru, *Wawancara*, (21 desember 2012)

keandalan, tanggapan, kepastian, serta memberi perhatian yang baik terhadap nasabah, dan dapat menghasilkan uang namun sangat menggiurkan karena dapat memperoleh komisi dalam jumlah yang besar.

jadi dalam penagihan, debt kolektor harus menemui kreditur yang tidak dapat membayar hutangnya. Maka sikap debt kolektor tidak boleh melakukan hal-hal yang telah ditemukan, seperti kekerasan dan pemaksaan.

Apabila debt kolektor melakukan cara kekerasan dan pemaksaan itu akan merusak nama baik PT. BPR Pekanbaru sebagai bank milik perusahaan. Maka masyarakat akan enggan bertransaksi dengan bank dan membuat bank tidak akan berjalan dengan baik, serta tidak terwujudnya harapan pemerintah untuk menjadi bank terpadang sebagai bank yang berkualitas bagi masyarakat.

Oleh karena itu, diharapkan kepada debt kolektor agar ditingkatkan lagi pelayanannya kepada kreditur agar kreditur bisa membayar hutangnya, dari hasil penelitian yang dilakukan debt kolektor, dapat disimpulkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh terhadap kreditur, karena pelayanan debt kolektor sangat penting bagi kreditur. Oleh karena itu, pelayanan dapat dimasukkan sebagai faktor yang mempengaruhi kepada debt kolektor dalam menghadapi nasabah yang bermasalah.

Untuk memaksimalkan pelayanan yang lebih baik, debt kolektor harus memberikan pelayanan yang lebih spesial yang tidak biasa nasabah dapatkan dari debt kolektor lainnya. Dengan memberikan pelayanan yang lebih baik dan berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh debt kolektor, nasabah tidak akan

berpindah kedebt kolektor lainnya. Nasabah adalah raja sehingga apapun yang diinginkan harus diperhatikan oleh bank.

B. Tugas Dan Wewenang Debt Kolektor Pada PT. BPR Pekanbaru

Tugas dan wewenang debt kolektor (debitur) sangatlah penting bagi bank. Tugas dan wewenang debt kolektor hanya mengingatkan tanggal jatuh tempo dan cicilan kreditur setiap bulannya dan dilakukan dengan media telepon. Dalam hal ini dengan bahasa yang sangat sopan dan halus yang digunakan debt kolektor menimbang sebagai pelayanan nasabah. Apabila debt kolektor telah menghubungi kreditur, dan kreditur belum melakukan pembayaran cicilan setiap bulannya, maka debt kolektor akan mengunjungi kreditur untuk mengetahui kondisi keuangan kreditur.³

Debt kolektor akan memberikan pengertian mengenai kewajiban kreditur untuk melakukan pembayaran angsuran, disini debt kolektor akan menjelaskan akibat yang timbul apabila keterlambatan pembayaran tidak segera dilakukan antara lain:

1. Apabila kreditur belum melakukan pembayaran cicilan setiap bulannya, maka kreditur akan dikenakan denda yang ditetapkan oleh bank.
2. Apabila kreditur tidak dapat menepati janji untuk membayar hutangnya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, maka pihak bank akan mengeluarkan surat panggilan I untuk melunasi hutang, sebab dengan perpanjangan waktu yang diberikan debitur ternyata pihak kreditur tidak dapat memenuhi kewajibannya, seterusnya, pihak bank akan

³ Irwan Pribadi A, Md. Debt Kolektor PT. BPR Pekanbaru, *Wawancara*, (21 desember2012)

mengeluarkan surat panggilan ke II yang masih bersifat kekeluargaan kepada kreditur, seterusnya, pihak bank akan mengeluarkan surat panggilan ke III yang isinya akan menyita jaminan dari kreditur yang berupa Sertifikat Tanah, BPKB, dan lain sebagainya.

3. Apabila kreditur belum bisa melunasi hutangnya sesuai dengan perjanjiannya, maka kreditur berurusan melalui jalur hukum, dengan melakukan somasi lewat pengadilan.

Sedangkan untuk penagih hutang yang dilakukan oleh debt kolektor adalah melalui telepon, disini debt kolektor dengan kreditur berjanji terlebih dahulu untuk melakukan penagihan hutang tersebut. Jika perjanjian telah ditetapkan antara debt kolektor dengan kreditur, maka debt kolektor akan menagihnya kepada kreditur sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

Jumlah nasabah yang ditagih oleh debt kolektor (debitur) setiap bulannya mencapai 100 orang kreditur. Disetiap kreditur yang ditagih oleh debt kolektor, rata-rata bisa melunasinya karena sebelumnya telah melakukan perjanjian melalui telepon. Dan jika ada kreditur tidak bisa melunasinya maka, akan dibuat perjanjian selanjutnya antara debt kolektor dengan kreditur.

Apabila kreditur tidak bisa juga melunasi hutangnya kepada debt kolektor dengan kesepakatan yang telah ditetapkan, maka jaminan yang telah kreditur berikan seperti sertifikat tanah, BPKB, dan lain sebagainya akan menjadi hak bank sepenuhnya, selagi kreditur tidak bisa melunasi hutangnya. Dan sikap yang diberikan oleh debt kolektor tidak memaksa dengan cara kekerasan dan

pemaksaan. Akan tetapi disini dibuat suatu perjanjian dan peringatan, karena pihak bank harus menunjukkan sikap yang baik kepada kreditur.

Kesulitan sering kali dihadapi oleh debt kolektor dalam menagih ke setiap kreditur, karena kreditur sedang tidak ada dirumah. Dan jika kreditur tidak ada dirumah maka debt kolektor akan menagih kepada kreditur hari berikutnya. Apabila sudah tiga kali debt kolektor tidak menemui kreditur, kreditur akan diberi peringatan untuk membayar hutangnya.

Namun apabila kreditur tidak menyadarinya, dan ditemui dirumah tidak bisa melaksanakan kewajibannya atau kadang-kadang sengaja melupa-lupakan hutangnya. Debt kolektor tidak boleh semena-mena melakukan prosedur yang berlaku. Pihak bank harus menjamin bahwa penagihan dilakukan dengan cara-cara tidak melanggar hukum.

Debt kolektor harus mencerminkan sikap yang baik, kepada kreditur. Tidak dibenarkan jika debt kolektor melakukan tindakan yang semena-mena, seperti melakukan kekerasan. Karena etika bagi seseorang terwujud dalam kesadaran. Debt kolektor akan melakukan sesuatu yang diyakininya, tindakan yang diambil harus dipertanggung jawabkan. Debt kolektor datang kerumah kreditur harus secara sopan dan baik dan memasuki rumah kreditur dengan mengucapkan salam. Dan pakaian yang digunakan sesuai dengan pakaian dinas yang dipakai setiap hari kerja.

Jika kreditur telah macet dan tidak memiliki sumber untuk membuat kredit kembali lancar atau melunasi seluruh kewajibannya kepada debitur. Maka debitur memiliki hak untuk menarik unit jaminan kreditur baik secara langsung maupun

dikuasakan/ ditugasi kepada pihak lain untuk mengambil atau menarik unit jaminan kreditur, dengan menunjukkan salinan/ copy sesuai asli dari sertifikat jaminan atas unit jaminan kreditur kepada debitur dilengkapi identitas atau surat kuasa dari kreditur. Jika tidak ada komitmen tersebut maka debitur jangan memberikan atau menyerahkan jaminan karena tindakan penarikan tersebut tidak terbukti sah secara hukum.

Setelah itu kreditur masih berminat untuk menebus atau mengambil kembali jaminannya yang sudah ditarik, kreditur dapat menghubungi debitur untuk melunasi seluruh kewajibannya jika perlu kreditur dapat meminta keringanan dengan mengajukan surat permohonan keringanan agar penyelesaiannya terjangkau oleh kreditur.

Selain hal tersebut maka tidak ada kewajiban kreditur untuk menyerahkan unit jaminan dan tidak ada kewenangan kreditur untuk melakukan tindakan penarikan seperti yang diatur dalam undang-undang tentang jaminan fidusia. kreditur dapat mengajukan gugatan.

Jadi debt kolektor harus bersikap yang sewajarnya, agar dapat mencerminkan akhlak yang baik didepan kreditur. Tetapi disini debt kolektor seharusnya bisa mendapatkan hasil tagihannya, agar dalam hal kredit yang diberikan kepada setiap kreditur dapat terselesaikan dengan cepat dan lancar. Dan tidak ada lagi permasalahan dalam perkreditan.

kredit macet yang dibukukan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di kawasan pekanbaru, sejauh ini terbilang cukup tinggi Yaitu 2.8%. Capaian ini hampir melebihi batas toleransi yang dipatok bank sentral sebesar lima persen. Salah satu

faktor yang ditengarai menjadi pemicu tingginya kredit macet BPR, antara lain sumberdaya manusia. Dalam hal ini pihak *account officer* (AO).

Dalam menjalankan tugasnya, banyak di antara AO yang kurang tepat dalam menaksir kelayakan calon penerima kredit. Padahal sebagai penyalur kredit, BPR dituntut berhati-hati dalam menaksir jaminan. Pasalnya, jika sampai terjadi kesalahan otomatis lembaga bersangkutan yang akan menanggung kerugian.

BPR perlu kehati-hatian menaksir jaminan. Kalau dia salah menilai atau membuat taksiran, otomatis bank dirugikan. Oleh sebab itu, penaksir harus bisa memrediksi dua sampai tiga tahun ke depan. Terlepas dari itu, tingginya angka kredit macet BPR Pekanbaru bisa jadi akibat kurang pekanya AO dalam menangkap karakter calon penerima kredit. Termasuk kondisi ekonomi dan kemampuan mengangsur cicilan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada Bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Bahwa cara debt kolektor menghadapi nasabah yang bermasalah pada PT. BPR Pekanbaru telah ditentukan sesuai dengan tata cara yang diberikan oleh pihak Bank, dan sesuai dengan teori yang didapatkan seperti mencerminkan sikap yang baik, dan pelayanan yang baik kepada kreditur. Karena untuk menjaga nama baik PT. BPR Pekanbaru.
2. Kesulitan sering kali dihadapi oleh debt kolektor dalam menagih ke setiap nasabah, Jumlah nasabah yang ditagih oleh debt kolektor (kreditur) setiap bulannya mencapai 100 orang nasabah. Apabila kreditur tidak bisa juga melunasi hutangnya kepada debt kolektor dengan kesepakatan yang telah ditetapkan, maka pihak bank mengeluarkan surat panggilan I, II, dan III dan jaminan yang telah kreditur berikan seperti Sertifikat Tanah, BPKB, dan lain sebagainya akan menjadi hak bank sepenuhnya, selagi debitur tidak bisa melunasi hutangnya.

B. Saran

Adapun saran-saran penulis dalam hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepada PT. BPR Pekanbaru, agar lebih meningkatkan lagi kualitas bank, khususnya untuk penagihan kepada debitur, agar masyarakat lebih banyak menggunakan jasa Bank BPR.
2. Memberikan fasilitas dan layanan yang memuaskan kepada setiap nasabah yang bertransaksi pada PT. BPR.
3. Tidak mempersulit nasabah dalam bertransaksi, dan perlu ditingkatkan lagi promosi produk-produk yang ada pada PT. BPR agar nasabah lebih mengetahui.
4. Disamping itu juga, penulis menyarankan agar PT. BPR tidak membedakan antara debitur yang satu dengan debitur yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

David J Hunger, dkk, *Manajemen Strategi*, (Yogyakarta: ANDI, 2001).

<http://purbantoro.wordpress.com/2008/11/13/debt collector>, 19 juli 2012.10.30

Jemsly Hutabarat dan Martani Huseini, *Pengantar Manajemen Strategik Kontemporer*, (Jakarta : PT .Elex Media Komputindo, 2006).

Kasmir, SE.MM, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta :PT. Grafindo Persada, 2001).

Kasmir, SE.MM, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT Raja Grafindo persada 2004).

Kasmir, SE.MM, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana, 2005).

M. Sholikul Hadi, *Pegadaian Syari'ah*, (Yogyakarta : Salemba Diniyah, 2002).

Malayu Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan* ,(Jakarta : Bumi Aksara, 2006).

Murti Sumari, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Liberty, 2002).

Riki Maulana SE. Debt Kolektor PT. BPR Pekanbaru, *Wawancara*, (18 juli 2012)

Supriono, *Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis*, (BPFE, Yogyakarta, 1991).

Umar, *Strategi Manajemen in Action*, (Yogyakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama,2003).